****

**ESCUELA DE GRADUADOS**

**Caso de estudio I**

**Grupo 4.**

**Rafaela Gonzalez 2015-0510**

**German Bierd 2015-0742**

**Juan Antonio Tejeda 2014-1830**

**Ludwing Hernández Andino 2014-0804**

**Starling Germosen Reynoso 2014-1569**

**Gerencia y Liderazgo**

**Definiendo los Actores**

* Director Comercial
* Suplidor del Sistema
* Gerente de Operaciones
* Clientes

**Definiendo el problema central, de lo general a lo particular**

* Clientes molestos

**Puntos Relevantes**

* El supermercado progreso pasó de ser el supermercado de mayor aceptación a ser la tercera opción de la población, luego de una estrategia que le tomo tres de elaboración se posiciono nuevamente en el primer lugar.

Los puntos que los llevaron a posicionarse al primer lugar nuevamente fueron los siguientes aspectos:

1. Estructura de precios altamente competitivo
2. Estrategias de mercado puntuales y efectivas

* Hace 20 minutos que no se puede cobrar nada
* Ahorro de 23 millones
* Cada cliente representa una compra promedio de 12500
* Se están marchando clientes
* El tipo de público es clase media

**Identificando los problemas:**

* Exceso de confianza del comercial y del Gerente de proyecto
* Falta de responsabilidad por parte del director comercial y falta de seguimiento.
* Perdida de dinero y perjurio a la imagen de la entidad

**Identificar las oportunidades del gerente de operaciones:**

* Tomar la oportunidad de tomar la decisión correcta, y logrando oportunidad de liderazgo con las altas instancias de su organización.
* Crear una campaña publicitaria improvisada
* Ganarse la confianza de los clientes

**Criterio para seleccionar las alternativas:**

* Opción 1 descartada ya que los clientes quedarían insatisfechos pues el hecho de que 15 personas revisen 100 carritos disgustaría mucho a clientes que ya tienen 20 minutos de retraso.
* Opción 2 descartada porque los usuarios podrían estafar la empresa y esto no es lo que haría un buen gerente
* Opción 3 descartada porque la empresa perdería aproximadamente. 1,500,000 ya que hay 100 carritos valorados c/u con un monto de 12,500, esta decisión a pesar de que sería la más apropiada, la vemos inviable debido a que el puesto de este empleado pudiese estar en riesgo, es demasiado riesgosa la misma por lo que a pesar de que sabemos que es la mejor opción para mantener al cliente contento, no existe nadie con los pantalones necesarios para tomar esta decisión sin autorización del dueño o el gerente los cuales no aparecen
* Opción 4 la correcta porque los clientes quedaría satisfecho, si en adición al hecho de que me la lleven a casa viene acompañada de un regalito adicional

**Conclusiones**

Al trabajar en equipo para llegar a esta solución, nos encontramos mucho en debates concurridos, existen muchos datos que no consideramos en esta entrega final, lo importante es que todos aportamos a lograr una solución conjunta que puede no ser la más acertada, pero es la decisión que entendemos correcta y viable, desde las aristas que ya evaluamos previamente, arista 1, el puesto que tenemos, arista 2, el miedo que tendríamos nosotros de tomar una decisión distinta.

**Conclusión Particular de Starling Germosen Reynoso**

Independientemente de lo concluido, la lección aprendida principal fue la de saber cuándo retomar el liderazgo del equipo en momentos difíciles y cuando ceder frente a los conflictos, uno de los miembros difícil de manejar en lugar de aplicar la fuerza para imponer la decisión grupal, sencillamente se reoriento su tendencia cuando casi abandona el equipo. Este caso no solo nos sirvió para tomar una decisión única, sino que también nos sirvió para identificar los verdaderos roles del líder.